

Biblioteconomía

La Fundación Bertelsmann ha publicado tres nuevos títulos dentro de su colección "Biblioteca y gestión". Como en anteriores ocasiones, se trata de traducciones que presentan experiencias de bibliotecas públicas de otros países, todos ellos con un desarrollo bibliotecario superior al nuestro, en temas relacionados con las nuevas formas de gestión, la puesta en práctica de servicios y la atención a los usuarios. Es interesante poder leer por donde caminan países que, como Gran Bretaña o Estados Unidos, vieron nacer la biblioteca pública financiada con dinero público procedente de los impuestos y cuya función era atender a toda la sociedad, con especial atención a los sectores más desfavorecidos. Actualmente las cosas parecen ir por otro lado: el dinero público cada vez es más escaso para este tipo de servicios y en una sociedad que no mira hacia los lados, las instituciones dirigen sus servicios a aquellos que pueden pagar por su uso.

Los libros que traduce y publica la Fundación Bertelsmann tienen mucho interés pues hacen hincapié en aspectos que nuestras bibliotecas muchas veces olvidan: el usuario como centro de la organización, la investigación y la experimentación sobre los servicios que la biblioteca ofrece, la búsqueda de la calidad, etcétera. Pero no podemos perder de vista que los casos analizados proceden de unos países que siguen el modelo de capitalismo "angloamericano". Este término es utilizado por Richard Sennet (*La corrosión del carácter*, Anagrama, 2000) para definir una forma determinada del capitalismo que opone al modelo "renano" representado por Francia, Alemania y los Países Bajos. El modelo angloamericano estaría más preocupado por la libertad de mercado y subordina la burocracia estatal a la economía, desentendiéndose de proporcionar una "red de seguridad" a toda la población. Este rechazo a la burocracia y a la intervención estatal lleva a considerar que toda inversión pública es inútil hasta que no se demuestre lo contrario. La demostración, por supuesto, debe venir explicada en términos de mercado.

AALTO, Madeleine y KNIGHT, Trevor: *Alternativas de financiación de las bibliotecas públicas*

La directora de la Vancouver Public Library (Canadá) y el director de la Central Library de Sutton (Gran Bretaña) presentan en este libro una serie de alternativas, recogidas en una investigación por varios países, que intentan compensar el recorte de fondos públicos destinados a las bibliotecas públicas.

La idea de la que parten es que para que las bibliotecas públicas continúen existiendo y prestando servicios a las personas que no pueden pagar directamente por ellos, es necesario buscar financiación privada, pues todo indica que las inversiones públicas

continuarán disminuyendo. Los autores señalan que "cada vez más personas están convencidas de que pagan demasiados impuestos, mientras se va imponiendo en todo el sector público que el usuario paga". Bueno, digamos que aunque esa tendencia sea cierta su incidencia no es igual en todos los países. Nadie puede negar que la tendencia actual camina hacia la privatización (y mercantilización) de todos los órdenes de la vida pero eso no quiere decir que el resultado esté ya escrito ni que todas las sociedades sean igualmente permeables a estos principios. La mayor parte de las experiencias recogidas en el libro proceden de Estados Unidos y Gran Bretaña, algunas de Nueva Zelanda y muy pocas de Alemania y Canadá. Es curioso que se nombre a Eslovaquia al principio del capítulo dos, cuando se habla de los impuestos estatales y municipales, en lo que parece una presentación de los países sobre los que se va a trabajar, para luego no volver a aparecer en el resto del libro. Con Canadá ocurre lo contrario, no aparece en esa introducción, pero luego hay varias referencias a las actividades de diversas bibliotecas públicas canadienses. Aunque en algún caso aparecen dentro del apartado dedicado a Gran Bretaña (por ejemplo en la página 26). En fin, que la mayor parte de los ejemplos proceden de países en los que el libre mercado no sólo es el "rey" sino que "reina en solitario".

Pero volvamos a lo que el libro plantea. La búsqueda de ingresos que complementen lo que procede de los impuestos estatales y municipales nos sitúa de lleno en un tema candente: la gratuidad de los servicios. El libro descarta entrar en ese debate. Asume que debe haber unos "servicios centrales que deben seguir siendo gratuitos, al tiempo que las bibliotecas deberían buscar fuentes adicionales de ingresos". Es decir, algunos servicios podrán ser de pago si con ello conseguimos financiar aspectos "básicos". Lo que no se hace es explicar cuáles son esos servicios básicos, o "centrales" como dicen los autores, ni se valora hasta qué punto tener unos servicios de pago y otros gratuitos, coexistiendo en la biblioteca pública, no convierte a ésta en una institución perpetuadora de las diferencias económicas y sociales.

En todo caso se aportan ideas y experiencias muy interesantes sobre cómo obtener ingresos, con sus pros y sus contras, y el aval de su funcionamiento en importantes bibliotecas.

POUSTIE, Kay: *Un centro de conocimiento para la comunidad, una nueva función para la biblioteca pública*

Kay Poustie, Directora del Servicio de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Stirling (Australia), plantea un importante reto para las bibliotecas públicas: implicarse en el aprendizaje a lo largo de la vida.

Las actividades que se presenta en este libro se desarrollan en Australia y en Escocia y en ambos casos la biblioteca pública asume un papel activo en la oferta de recursos para el aprendizaje y en la utilización de tecnologías telemáticas. La autora justifica este papel educativo de la biblioteca (que a pesar del título del libro ella misma reconoce que no es tan nuevo) con una encuesta realizada en Estados Unidos y con un trabajo de la Public Library Association (PLA) sobre las funciones de las bibliotecas públicas. Según estos dos documentos los usuarios de las bibliotecas ven a éstas como unas instituciones relacionadas con el aprendizaje independiente y el apoyo a la educación formal. Se citan también varios estudios encargados por las administraciones públicas de Gran Bretaña y Australia (*New library: the people's network*, *The role of libraries in a learning society*, *Navigating the economy of knowledge* y *2020 vision: towards the libraries of the future*) que enfatizan el papel de las bibliotecas públicas para apoyar la infraestructura educativa y como puerta de acceso a las tecnologías de la comunicación para toda la sociedad.

Con ese marco el libro nos cuenta la implantación en la ciudad de Stirling (Australia) de una biblioteca pública en un barrio socialmente desfavorecido (Mirrabooka). Es muy interesante cómo a partir de la construcción de la nueva biblioteca el barrio logra recuperar una zona hasta ese momento degradada, insegura y de poco uso para la comunidad. Lamentablemente, este hecho está enunciado, pero no se le dedica el suficiente espacio para explicar con detalle cómo se logró. En lo que se centra Kay Poustie es en la creación del Centro de Tecnología de la Información instalado dentro de la biblioteca de Mirrabooka. Este centro, equipado con doce estaciones de trabajo, no se limita a dar acceso a Internet, sino que se implica en la formación del su uso. Hay información sobre las características técnicas de su equipamiento, la contratación del profesorado y la difusión de sus actividades.

La oferta de cursos va desde sesiones introductorias hasta "Búsqueda eficaz en Internet". Este último curso, por ejemplo, tuvo como clientes no sólo al público en general, sino también a bibliotecarios de otras instituciones. Un aspecto muy importante, y como reconoce la autora "objeto de gran controversia", es que los servicios del centro son de pago y sus precios se ajustan al mercado. La justificación es que esta formación remunerada, cobrando a los que pueden pagar por el servicio, ayuda a financiar que las otras bibliotecas ofrezcan acceso a Internet y "alguna formación a aquellos que no podían pagarse una formación especializada" (la cursiva es nuestra). Bueno, es un poco difícil ajustar este argumento con la idea de que la biblioteca pública sirva para democratizar el acceso de la población a la alfabetización tecnológica. Pero como en tantos otros ámbitos una cosa es *necesitar* y otra bien distinta *poder pagar*. Es decir, que lo que la biblioteca ofrece no está en función de las necesidades de sus usuarios, sino en relación con

su cuenta corriente. No vamos a cerrarnos en banda a la idea de cobrar a quienes pueden pagar para poder ofrecer servicios gratuitos a quienes no disponen de medios, pero en ese caso sería interesante que explicaran qué se ofrece a los que no pueden pagar. Hay un problema añadido, la biblioteca pública no basa sus servicios en la idea de caridad o beneficencia, sino en el hecho de que algunas cosas son de todos: los parques, los colegios y los hospitales públicos ofrecen sus servicios iguales a todo el mundo. Se supone que todo está pagado por los impuestos y que todo el mundo tiene derecho a su uso independientemente de lo que aporte para su mantenimiento. Utilizando un símil procedente del mundo sanitario, los tratamientos se ponen en función del diagnóstico del enfermo y no de su poder adquisitivo. Pero claro, esto ha sido así desde hace muy poco tiempo, no sin grandes presiones, y en cualquier momento puede dejar de ser.

Esta obra incluye otras dos experiencias. La Universidad de Macquarie y la Biblioteca del Estado de Nueva Gales del Sur (Australia) han desarrollado una empresa conjunta: el Proyecto de Aprendizaje Accesible Permanente. Ambas instituciones han colaborado para ofrecer recursos educativos y materiales de referencia gratuitos a través de Internet.

La otra experiencia se desarrolla en West Lothian (Escocia) y consiste en la formación de voluntarios que introducen a usuarios aprendices en Internet y en diversas aplicaciones informáticas. Estos usuarios, una vez alcancen los conocimientos necesarios, serán a su vez formadores de otro grupo. Este curioso programa de "multiplicadores" comenzó en enero de 1999 y el libro no presenta datos sobre su desarrollo pero sí ofrece un e-mail de contacto para quienes puedan estar interesados.

KERR, George D.: *Fidelizar clientes en la Biblioteca Pública*

El señor Kerr es el jefe de servicios de la Biblioteca Pública de West Lothian, Escocia. Este centro tiene un sistema de gestión orientada al cliente y, desde principios de los años noventa, ha modificado sus servicios a partir de los datos y comentarios obtenidos en encuestas realizadas a sus usuarios. Pero el libro no se limita a contar las experiencias de esa biblioteca, por cierto muy interesantes, sino que incorpora datos de una investigación que le lleva por bibliotecas de Estados Unidos, Reino Unido y Alemania.

El autor parte del hecho de que la mayoría de las bibliotecas, en todo el mundo, pierden usuarios y se plantea las formas posibles de utilizar técnicas de marketing para lograr que el mayor número posible de esos ex usuarios vuelvan a la biblioteca y permanezcan fieles en el uso. La parte práctica de este estudio, que se lleva a cabo en las bibliotecas de West Lothian, incluye diferentes tipos de encuestas y aplicaciones informáticas para controlar las diversas

campañas de *marketing* que se dirigen a los antiguos clientes y, en algunos casos, a clientes potenciales. El libro plantea muchos temas interesantes y ofrece unas experiencias valiosas, pero transmite la idea de que el objetivo es conseguir clientes y da lo mismo que estemos hablando de una biblioteca que de un negocio de arreglo y lavado de coches. Hay un párrafo que desde un punto de vista bibliotecario resulta helador: "Examinemos en primer lugar a los no usuarios. Son las personas menos influenciables y, de acuerdo con la literatura de *marketing*, en esta área es donde debería hacerse menos esfuerzos. Realmente es necesario determinar para qué sirve esforzarse en esta área desde el punto de vista del *marketing*, puesto que puede derrocharse una enorme cantidad de dinero inútilmente".

En un país como España, en el que un altísimo porcentaje de la población ni siquiera sabe lo que es una biblioteca, no parece en absoluto adecuado prescindir tan olímpicamente de los no usuarios por motivos económicos.

Esta obra nos ofrece motivos para reflexionar sobre la necesidad de comunicarnos con nuestros usuarios, saber transmitirles nuestros servicios y aprender a adaptar nuestra oferta a sus necesidades. Pero se echa de menos una reflexión más humana, menos mercantilista de la profesión y más centrada en los fines, y no tanto en los medios.



El público y la biblioteca
metodologías para la
difusión de la lectura

Proyecto de la Fundación Bertelsmann
Publicado en colaboración con el
Consejo de Europa y el Ministerio
de Educación y Ciencia de España
por, Madrid de la Compañía Editorial



**El público y la biblioteca:
metodologías
para la difusión
de la lectura.
Trea, 2000**

Nada más
sugere que
este título bajo
el que se reco-
gen experien-

cias de bibliotecas que comparten un proyecto europeo. Lo que vamos a encontrar aquí está muy relacionado con los temas tratados en los libros de la Fundación Bertelsmann que se comentan más arriba: la creación de bibliotecas orientadas al público, el intento de captar a los sectores de la población que no se acercan a las bibliotecas y, por tanto, la necesidad de aumentar la accesibilidad de las mismas. Pero la

manera de acercarse a esta problemática es bastante diferente, digamos que hay un aspecto más social, más basado en el derecho de las personas, de la ciudadanía, a acceder a la cultura.

Nueve bibliotecas de diferentes países –Italia (Castelfiorentino, Isolotto, Gorgonzola-Milán y tres de la provincia de Bolzano), Dinamarca (Århus), Bélgica (Turnhout) y España (Castelfells)– con sus propias trayectorias de innovación y búsqueda de servicios eficaces venían desarrollando experiencias para abrirse a otros sectores de la sociedad. La Unión Europea consideró que los trabajos llevados a cabo en esos lugares eran interesantes y extrapolables y, a través del Programa Sócrates de Educación para Adultos, financió un proyecto coordinado por la Biblioteca Pública de Isolotto (Florencia), con el fin de que las bibliotecas mencionadas analizaran y estudiaran la metodología necesaria para garantizar el derecho de todos los ciudadanos a la información, la cultura y la lectura.

Lo que encontramos en el libro publicado por Trea son las reflexiones y experiencias agrupadas en tres partes: "La comunicación humana y la biblioteca", "El proceso de transformación de la biblioteca" y "Hacia la biblioteca del futuro". Cada parte incluye artículos, más o menos teóricos, y textos complementarios, encuadrados en un fondo gris, que se refieren a proyectos y actividades de las bibliotecas participantes. La sensación de *collage* que permanece tras la lectura no es una buena cosa, como tampoco la descuidada traducción o las inconsistencias de algunos apartados. A pesar de ello, el lector encontrará aquí muchos contenidos interesantes. Los intentos de la biblioteca de la ciudad de Castelfiorentino por salir de sus muros y acercarse a la gente allá donde estén; la utilización de las estadísticas para conocer y controlar los procesos bibliotecarios; las iniciativas para acercar la lectura a la clase obrera en Dinamarca... Destaca especialmente un aspecto que sirve como hilo conductor a toda la obra: la conciencia de que "el uso de las infraestructuras culturales se limita a un estrecho segmento de público" y la necesidad y el interés de que eso cambie.

Javier Pérez Iglesias



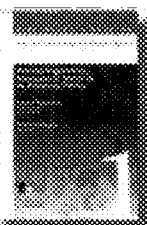
Fundación Bertelsmann

Pg. de Gràcia 98. 5º 2º
08008 Barcelona
Tel. 93 487 26 16
Fax. 93 487 85 64

Colección Biblioteca y Gestión

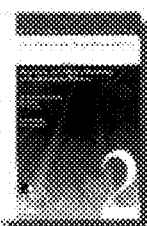
**Campbell, N;
Sutherland, S;
Poustie, K.**

Reforma organizativa y
estrategias de gestión en las
Bibliotecas Públicas
2000 pps.



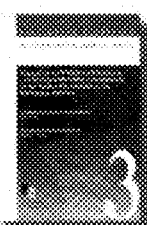
**Klaassen, U;
Wiersma, Ch;
Giappiconi, T.**

Gestión de la calidad y
marketing en las
Bibliotecas Públicas
2000 pps.



Ang, C; Cannon, R.E.

El papel de las Bibliotecas
Públicas en una sociedad
mediática e introducción de
los medios electrónicos en las
Bibliotecas Públicas
2000 pps.



**Aalto, M;
Knight, T.**

Alternativas de financiación
de las Bibliotecas Públicas
1000 pps.



Kerr, G.D.

Fidelizar clientes en la
Biblioteca Pública
2000 pps.



Poustie, K.

Un centro de conocimiento
para la comunidad,
una nueva función para la
Biblioteca Pública
1000 pps.



A la venta en librerías

web: [http://www.fundacionbertelsmann.org]
correo-e: [info@fundacionbertelsmann.es]